

## **Algemene voorwaarden**

### **Joy GGz B.V.**

#### **Artikel 1. Definities**

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
  - a) Joy GGz B.V.: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Joy GGz B.V. gevestigd aan de Overmaat 73 te (6831 AG) Arnhem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 90836936;
  - b) Patiënt: de natuurlijke persoon die door Joy GGz B.V. behandeld en/of begeleid wordt en/of die zich tot Joy GGz B.V. heeft gewend om behandeld en/of begeleid te worden en tevens diens vertegenwoordiger(s) of gemachtigde(n);
  - c) Overeenkomst: de overeenkomst tussen Joy GGz B.V. en de patiënt;
  - d) Zorgmedewerker: de psychiater, psycholoog, psychotherapeut, verpleegkundig specialist, verpleegkundige, maatschappelijk werker e.d. in dienst van of werkzaam voor Joy GGz B.V.

#### **Artikel 2. Algemeen**

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de patiënt en Joy GGz B.V. en op alle daarmee samenhangende (rechts)handelingen.
- 2.2. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Joy GGz B.V. voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3. Afwijken van deze algemene voorwaarden is slechts mogelijk indien partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Joy GGz B.V. vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.5. Indien Joy GGz B.V. niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Joy GGz B.V. in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.6. Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan de patiënt verstrekt.

### **Artikel 3. Aanbiedingen**

- 3.1. Alle aanbiedingen van Joy GGz B.V. zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 3.2. Alle vermelde prijzen en tarieven zijn incl. btw.

### **Artikel 4. Totstandkoming en looptijd overeenkomst**

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de patiënt het aanbod van Joy GGz B.V. schriftelijk of via de e-mail heeft aanvaard dan wel op het moment dat beide partijen het inschrijfformulier hebben ondertekend.
- 4.2. Joy GGz B.V. heeft het recht een patiënt te weigeren. De patiënt wordt daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Indien mogelijk zal Joy GGz B.V. de patiënt helpen bij het vinden van andere mogelijkheden van hulpverlening.
- 4.3. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. De patiënt kan te allen tijde besluiten geen gebruik meer te willen maken van de hulpverlening van Joy GGz B.V. Een afspraak met een zorgmedewerker dient overeenkomstig artikel 7 te worden afgezegd.

### **Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst**

- 5.1. Iedere overeenkomst leidt voor Joy GGz B.V. tot een inspanningsverplichting. Joy GGz B.V. verbindt zich de hulpvraag en/of opdracht van de patiënt naar beste vermogen, inzet en kennis te behandelen. Joy GGz B.V. garandeert niet dat met haar werkzaamheden het beoogde resultaat zal worden bereikt. Het succes is mede afhankelijk van de samenwerking van beide partijen en van de inzet van de patiënt (en eventuele familie).
- 5.2. De zorgmedewerkers houden zich aan de beroepscode die gelden voor hun werkzaamheden.
- 5.3. Joy GGz B.V. bepaalt de wijze waarop en door welke personen de overeenkomst wordt uitgevoerd. Joy GGz B.V. heeft daarbij het recht bij de uitvoering van de overeenkomst, zonder kennisgeving aan de patiënt, derden in te schakelen, goederen van derden te betrekken, diensten van derden af te nemen en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.
- 5.4. Familie of andere naasten van de patiënt hebben het recht te overleggen met de zorgmedewerker, tenzij de patiënt daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- 5.5. Joy GGz B.V. stelt de patiënt op de hoogte van alle informatie die voor de patiënt van belang is of van belang kan zijn om te bepalen welke behandeling en/of begeleiding hij nodig heeft. Dit betekent o.a. dat Joy GGz B.V. de patiënt op duidelijke wijze voorziet van een omschrijving van de relevante behandelmogelijkheden en/of begeleidingsmogelijkheden.
- 5.6. Joy GGz B.V. beschikt over een patiëntenraad die bestaat uit patiënten en/of vertegenwoordigers van de patiënten.
- 5.7. Met de patiënt zal worden besproken welke zorgmedewerker(s) de behandeling en/of de begeleiding gaat/gaan uitvoeren. De patiënt maakt met deze zorgmedewerker(s) afspraken voor de behandeling en/of begeleiding.
- 5.8. De met de patiënt gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd en opgenomen in zijn dossier.

## Artikel 6. Verplichtingen van de patiënt

- 6.1. De patiënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Joy GGz B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en tijdig aan Joy GGz B.V. worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Joy GGz B.V. zijn verstrekt, heeft Joy GGz B.V. het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. De patiënt dient in ieder geval in het bezit te zijn van een verwijfsbrief van de huisarts. Op eerste verzoek van Joy GGz B.V. dient de patiënt een geldig identificatiebewijs en het pasje van zijn zorgverzekeraar aan Joy GGz B.V. te overhandigen, zodat Joy GGz B.V. daarvan een kopie kan maken.
- 6.2. De patiënt dient zelf na te gaan of hij verzekerd is voor de diensten die hij van Joy GGz B.V. afneemt.
- 6.3. De patiënt dient zich te onthouden van gedragingen welke het Joy GGz B.V. onmogelijk maakt de overeenkomst naar behoren uit te voeren.
- 6.4. De patiënt is gehouden Joy GGz B.V. onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn. De patiënt dient wijzigen in zijn persoonlijke gegevens, zoals een adreswijziging en wijzigingen in zijn telefoonnummer, indien mogelijk vooraf, schriftelijk of via de e-mail aan Joy GGz B.V. door te geven.
- 6.5. De patiënt neemt zelf de beslissingen, al dan niet op basis van het uitgebrachte advies van de zorgmedewerker die de patiënt begeleidt. De patiënt dient met betrekking tot elk contract, welke hij met een derde partij afsluit:
  - a) zelf de intentie te hebben om dit contract af te sluiten;
  - b) zelf de inhoud van dit contract te kennen;
  - c) zelf het contract te ondertekenen.
- 6.6. De patiënt is verplicht tijdig op de met de zorgmedewerker gemaakte afspraak aanwezig te zijn.

## Artikel 7. Afzeggen of verplaatsen van afspraak

- 7.1. De patiënt dient een afspraak met een zorgmedewerker 36 uur voor aanvang van de afspraak af te zeggen of te verplaatsen.
- 7.2. Het afzeggen of het verplaatsen van een afspraak dient telefonisch te geschieden via het telefoonnummer van Joy GGz B.V.
- 7.3. Indien de patiënt korter dan 36 uur voor aanvang van de afspraak de afspraak afzegt of verplaatst of indien de patiënt niet verschijnt op de afspraak, dan worden annuleringskosten aan de patiënt in rekening gebracht. Als er in beide gevallen niet tijdig wordt afgezegd, dan worden de tarieven van de behandelaren in rekening gebracht bij de patiënt:
  - Psychiater: € 166,- per uur (enkel directe tijd)
  - Medebehandelaren: € 96,- per uur (enkel directe tijd)

Deze kosten kunnen niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden. Voor de annuleringskosten ontvangt de patiënt een factuur.

### **Artikel 8. Verplaatsen van afspraak door de zorgmedewerker en vervanger**

- 8.1. De zorgmedewerker heeft het recht om ingeval van overmacht de datum en/of aanvangstijd van de afspraak met de patiënt te wijzigen.
- 8.2. Indien de zorgmedewerker voor een langere tijd niet (meer) beschikbaar is, bijvoorbeeld wegens vakantie of ziekte, dan wordt de patiënt daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. In overleg met de patiënt wordt de zorgmedewerker door Joy GGz B.V. vervangen door een zorgmedewerker met dezelfde kwalificaties.

### **Artikel 9. Facturatie, betaling en incassokosten**

- 9.1. De kosten voor de behandeling en/of begeleiding worden, indien mogelijk, door Joy GGz B.V. direct bij de zorgverzekeraar van de patiënt gedeclareerd. Joy GGz B.V. kan niet garanderen dat alle gemaakte kosten voor vergoeding door de zorgverzekeraar van de patiënt in aanmerking komen.
- 9.2. Kunnen gemaakte kosten niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden, zoals de annuleringskosten opgenomen in artikel 7.3, dan stuurt Joy GGz B.V. de patiënt zo spoedig mogelijk een factuur. De patiënt dient de van Joy GGz B.V. ontvangen facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- 9.3. Indien de patiënt de factuur niet tijdig betaalt, dan stuurt Joy GGz B.V. de patiënt een aanmaning waarin de patiënt wordt verzocht het openstaande factuurbedrag binnen 14 dagen te betalen. Geeft de patiënt geen gehoor aan dit verzoek, dan kan Joy GGz B.V. de vordering uit handen geven aan een incassobureau of een deurwaarderskantoor. De gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de patiënt. Tevens wordt de wettelijke rente aan de patiënt in rekening gebracht. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 40,-.
- 9.4. Door de patiënt gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van, in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan.

### **Artikel 10. Overmacht**

- 10.1. Joy GGz B.V. is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: extreme weersomstandigheden; overstromingen; aardverschuivingen; terrorisme; belemmeringen door derden, die van overheden inbegrepen; ziekte of uitval van een zorgmedewerker; verkeersstoring; oproeren, oorlogen of oorlogsgevaaren; branden; internetstoring; energiestoring; computerinbraak; overheidsmaatregelen.
- 10.2. In geval van overmacht is Joy GGz B.V. niet gehouden tot vergoeding van de daardoor bij de patiënt ontstane schade, behoudens en voor zover Joy GGz B.V. als gevolg van de overmachtssituatie een voordeel heeft gehad dat zij bij correcte nakoming niet zou hebben gehad.

## **Artikel 11. Beëindiging van de overeenkomst**

- 11.1. Joy GGz B.V. is bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geveerd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 11.2. Joy GGz B.V. heeft in ieder geval het recht de overeenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden indien:
- a) de patiënt de zorgmedewerker bedreigt, seksueel intimideert, discrimineert of mishandelt;
  - b) het voor de zorgmedewerker niet meer mogelijk is om de behandeling en/of de begeleiding op een verantwoorde wijze voort te zetten;
  - c) de patiënt zijn verplichtingen jegens Joy GGz B.V. die voortvloeien uit de overeenkomst, deze algemene voorwaarden en/of de wet niet nakomt.

## **Artikel 12. Vertrouwelijke informatie, geheimhouding en persoonsgegevens**

- 12.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Joy GGz B.V. draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan de zorgmedewerkers en/of derden die door haar bij het uitvoeren van de overeenkomst worden ingeschakeld.
- 12.2. Voor Joy GGz B.V. is een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens van de patiënt van groot belang. Joy GGz B.V. heeft op grond van de wet een geheimhoudingsplicht. Vertrouwelijke informatie over de patiënt die Joy GGz B.V. gedurende de behandeling en/of de begeleiding dan wel op enige andere wijze ontvangt, wordt niet aan derden bekend gemaakt, tenzij de patiënt daarvoor vooraf uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven of een zwaarwegend belang doorbreking van de geheimhoudingsplicht rechtvaardigt.
- 12.3. De voortgang van de behandeling kan met de huisarts van de patiënt gedeeld worden. Vooraf wordt aan de patiënt toestemming gevraagd of de huisarts betrokken mag worden bij de behandeling.
- 12.4. De patiënt heeft het recht zijn dossier dat door Joy GGz B.V. over hem wordt bijgehouden in te zien. Een verzoek tot het inzien van het dossier dient door de patiënt schriftelijk of via de e-mail bij Joy GGz B.V. te worden ingediend.
- 12.5. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Joy GGz B.V. gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en Joy GGz B.V. zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk, dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Joy GGz B.V. niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

### Artikel 13. Aansprakelijkheid en verjaring

- 13.1. Joy GGz B.V. kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
  - a) een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven;
  - b) enige daad of nalatigheid van de patiënt.
- 13.2. Joy GGz B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Joy GGz B.V. is uitgegaan van de door de patiënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij de onjuistheid en/of onvolledigheid van de gegevens voor Joy GGz B.V. kenbaar was of kenbaar behoorde te zijn.
- 13.3. Indien de zorgmedewerker de patiënt begeleidt en als maatschappelijk werker optreedt, dan is Joy GGz B.V. nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van uitspraken en/of handelingen van derden, zoals, maar zeker niet beperkt tot, de uitspraak van een rechter of beslag dat door een deurwaarder op zaken van de patiënt wordt gelegd. De zorgmedewerker heeft slechts een begeleidende functie en treedt niet op namens de patiënt.
- 13.4. De patiënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die de patiënt en de zorgmedewerker gezamenlijk doorbrengen als daarna.
- 13.5. Indien Joy GGz B.V. aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Joy GGz B.V. beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Joy GGz B.V. gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Joy GGz B.V. beperkt tot het gedeclareerde bedrag.
- 13.6. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Joy GGz B.V. of haar medewerkers.
- 13.7. Alle rechtsvorderingen dient de patiënt binnen 1 jaar in te stellen als de patiënt niet tevreden is over de werkzaamheden dan wel het handelen van Joy GGz B.V. Handelt de patiënt niet tijdig, dan verjaart de rechtsvordering.

#### **Artikel 14. Klachten**

- 14.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de patiënt direct aan Joy GGz B.V. kenbaar te worden gemaakt. Indien de klacht betrekking heeft op de zorgmedewerker, dan kan de patiënt zijn klacht eerst voorleggen aan de betreffende zorgmedewerker of aan zijn manager. Wil de patiënt de klacht voorleggen aan een onafhankelijke persoon, dan kan de patiënt de klacht bespreken met het klachtenportaal. Zie <http://klachtenportaalzorg.nl> of via [www.joyggz.com](http://www.joyggz.com).
- 14.2. Klachten worden afgehandeld conform de klachtenportaal van Joy GGz B.V. Voor een handleiding van de klachtenregeling kan de patiënt contact opnemen met <http://klachtenportaalzorg.nl>.

#### **Artikel 15. Intellectuele eigendomsrechten**

- 15.1. Alle door Joy GGz B.V. verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, etc., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de patiënt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Joy GGz B.V. worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

#### **Artikel 16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 16.1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen de patiënt en Joy GGz B.V. is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de patiënt en Joy GGz B.V. zullen berecht worden door de in Nederland bevoegde rechter binnen wiens rechtsgebied de vestigingsplaats van Joy GGz B.V. is gelegen. De patiënt heeft de mogelijkheid binnen 1 maand nadat Joy GGz B.V. schriftelijk een beroep heeft gedaan op dit artikel om voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.